

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENERAPAN CITIZENS
CHARTER DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Diajukan Oleh:

Nama : Malik Qomarudin
Nomor Mahasiswa : 95610159
Program Study : Ilmu Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENERAPAN CITIZENS
CHARTER DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

Nama : Malik Qomarudin
Nomor Mahasiswa : 95610159

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi pada tanggal 25 Januari 2011

Dosen Pembimbing I

Ahmad Husni MD. SH.,MH
NIK : 153003

Dosen Pembimbing II

Beni Hidayat, SH.,M.Hum
NIK : 153030

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENERAPAN CITIZENS CHARTER DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dosen Pengaji Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Hari / Tanggal : Jumat / 19 Agustus 2011

Pukul : 11.00

Tempat : R. HAN Fakultas Hukum

Univ. Muhammadiyah Yogyakarta

Yang terdiri dari:

Ketua:

Sunarno, SH., M.Hum

NIK : 153046

Anggota:

Johan Erwin I, SH., MH

NIK : 153020

Anggota:

Beni Hidayat, SH., M.Hum

NIK : 153030

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



M. A. Pramono Susilo, SH., MCI.

MOTTO

"Ilmu itu ibarat cahaya. Jadi hanya dapat menerangi gelas yang bening dan bersih"

"Ilmu bisa menjadi penerang dalam kegelapan dan menjadi jalan untuk dapat lebih bertaqarub kepada-Nya"

"Ilmu yang berguna ialah yang sinar cahayanya meluas di dalam dada dan membuka penutup hati"

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas ridhonya, sehingga dapat diselesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul “analisis yuridis terhadap penerapan citizens charter dalam pelayanan publik di kota Yogyakarta”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas hukum di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya tentang penerapan citizens charter dalam pelayanan publik di kota yogyakarta

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak AHMAD HUSNI MD.,SH.,MH, bapak BENI HIDAYAT,SH.,M.hum.selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan nasehat, masukan dan bimbingan selama pelaksanaan dan sampai selesaiya skripsi ini
3. Bapak priyono raharjo.SH,CM selaku kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Yogyakarta, bapak basuki hari

saksono.SH selaku kabag hukum sekretariatan di kota yogyakarta yang telah meluangkan waktu dan kesempatan yang diberikan dan kesediaannya memberikan penjelasan dan masukan selama penulis melakukan penelitian

4. Ayah dan Ibu,nurharyati,adik jihan serta keluarga yang senantiasa memberikan dukungan,doa dan motivasi untuk menyelesaikan studi
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan dalam memperdalam studi dengan topik ini.

Yogyakarta, agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II . TINJAUAN PUSTAKA.....	9
TINJAUAN TENTANG PENYELENGGARAAN NEGARA, ASAS-ASAS PENYELENGGARAAN NEGARA, PELAYANAN PUBLIK DAN <i>CITIZENS CHARTER</i>	9
A. Peran Masyarakat Sipil (<i>Civil Society</i>) Dalam Penyelenggaraan Negara.....	9
B. Asas-Asas Dalam Penyelenggaraan Negara.....	16
C. Penyelenggaraan Negara di Bidang Pelayanan Publik.....	35
D. Pengaturan Citizens Charter Dalam Peraturan Perundang-undangan di Daerah/Kota.....	55

E. Mekanisme Kerja Citizens Charter.....	72
BAB III METODE PENELITIAN	78
A. Jenis Penelitian.....	78
B. Sumber Data.....	78
C. Lokasi Penelitian	79
D. Narasumber Penelitian.....	79
E. Teknik Pengumpulan Data.....	80
F. Analisis Data	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Penerapan <i>Citizens Charter</i> Dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.....	82
B. Pelaksanaan <i>Citizens Charter</i> Dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta yang mengarah pada sistem pemerintahan yang baik	108
C. Faktor Penghambat Pelaksanaan <i>Citizens Charter</i> Dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.....	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	122